

ABSTRAK

PT. Brodo Ganesha Indonesia berdiri sejak tahun 2010, memproduksi berbagai macam sepatu berbahan kulit untuk pria dengan merek dagang Bro.do. Sepanjang tahun, total penjualan yang diperoleh perusahaan sebesar 30 Milyar Rupiah namun angka tersebut masih di bawah dari target yang ditetapkan, padahal total biaya yang dikeluarkan oleh Bro.do untuk melakukan promosi di media sosial terbilang tidak sedikit. Promosi gencar yang dilakukan oleh Bro.do tidak mampu membuat Bro.do mencapai target penjualannya. Berdasarkan survei pendahuluan, diketahui bahwa Bro.do memiliki masalah di dalam program *digital marketing*, yakni tidak tersampainya pesan pemasaran yang ingin disampaikan oleh Bro.do kepada responden tersebut secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan produk berdasarkan delapan *customer needs*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dengan mempertimbangkan kemampuan Bro.do untuk mewujudkannya. Pada tahap pertama yaitu *House of Quality* (HOQ) fase 1 dilakukan untuk menentukan prioritas *critical-to-satisfaction requirements* (CTSs). Tahap selanjutnya adalah pengembangan konsep. Pada tahap ini, dibuat konsep-konsep alternatif baru yang nantinya akan dipilih oleh Bro.do untuk dikembangkan. Tahap yang ketiga pada penelitian ini yaitu HOQ fase 2 untuk menentukan prioritas *functional requirements* (FRs). Tahap ini akan menghasilkan prioritas FRs berdasarkan prioritas CTSs yang telah didapatkan pada HOQ fase 1. Rekomendasi dibuat berdasarkan prioritas FRs yang akan dikembangkan lebih lanjut, yaitu kriteria informasi, jenis konten, kriteria konten video, Jumlah fitur layanan Instagram yang digunakan, ukuran gambar (*stories*), ukuran gambar (*post*), resolusi video (*stories*), resolusi video (*post*), jenis *influencer*, dan jenis interaksi.

Kata Kunci : Bro.do, *Digital Marketing*, *House of Quality*, Kebutuhan Pelanggan, *Quality Function Deployment*